

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai simpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian mendatang.

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Product Quality*, *Service Quality* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty* : *Customer Satisfaction* sebagai variable mediasi. Peneliti menggunakan sampel yaitu nasabah yang memiliki Kredit pada PT. Bank Bumi Arta, Tbk Cabang Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan *customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi tidak terlalu berpengaruh kecuali untuk variabel *Product quality*. Untuk dua variabel lainnya yaitu *service quality* dan *price fairness* tidak diperlukan *customer satisfaction* agar nasabah menjadi loyal.

Hasil yang tidak signifikan ini mungkin disebabkan karena sampel yang digunakan tidak memenuhi kriteria, dan sebaiknya sampel adalah konsumen yang loyal yaitu tidak memiliki kredit di Bank lain. Namun hal tersebut sulit dilakukan karena biasanya nasabah kredit memiliki lebih dari satu kredit dari bank yang berbeda, hal ini mereka lakukan untuk mendukung usahanya, nasabah kredit cenderung memiliki kredit di bank yang sama dengan partner bisnis nya untuk memudahkan proses transaksi perbankan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan untuk penelitian ini, antara lain:

1. Kemungkinan kriteria sampel kurang.
2. Kakunya bahasa dalam pernyataan-pernyataan yang tercantum
3. didalam kuisisioner, sehingga sedikit membingungkan dan
4. membosankan responden.
5. Terbatasnya jumlah responden atau sampel yang kurang.

5.3 Implikasi Manajerial

Dari riset yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan *customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi tidak terlalu berpengaruh terhadap *customer loyalty*. untuk beberapa variabel *quality service dan price fairness* yang baik bisa langsung membuat customer loyal.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi temuan atau penelitian ini, antara lain: sampel yang tidak signifikan seperti yang telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya. Dalam penelitian ini, kriteria responden juga ikut mempengaruhi hasil dari penelitian ini. Salah satunya adalah kebanyakan responden memiliki produk kredit di bank lain.

5.4 Saran

Saran untuk peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menganalisis terlebih dahulu nasabah yang memiliki produk perbankan lainnya.
2. Peneliti diharapkan dapat memperbaiki pernyataan-pernyataan yang tercantum didalam kuisisioner tentang dimensi *product quality, service quality dan price* . Sehingga responden dapat mengerti apa yang dimaksud dari pernyataan-pernyataan tersebut.

3. Untuk perusahaan yang diteliti dalam hal ini PT. Bank Bumi Arta, Cabang Bandung, diharapkan dapat memberikan diferensiasi produk kepada nasabah sehingga nasabah memiliki banyak pilihan kredit, juga memberikan penjelasan yang cukup untuk nasabah mengenai kejelasan produk yang ditawarkan, untuk pelayan dan biaya bank yang dianggap sudah memuaskan oleh para nasabahnya, dalam hal ini PT. Bank Bumi Arta, Cabang Bandung, harus bisa mempertahankan bahkan meningkatkan kualitasnya.